اثر رأس المال الفكري في أمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة
دراسة استطلاعية في جامعة تكريت

م.غسان فيصل عبد

ملخص

هدفت هذه الدراسة الى تحليل اثر الراس المال الفكري في تطبيق ادارة الجودة الشاملة في جامة تكريت وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة بين ابعاد راس المال الفكري مجتمعة وهو (راس المال البشري ، راس المال الهيكلي ، راس المال الزبائني ' راس المال الاجتماعي ، راس امال الثقافي ، وامكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة كما توصلت الدراسة الى وجود اثر ذو دلالة احصائية لابعاد راس المال الفكري في امكانية تطبيق ادارة الجودة الشاملة . وخلصت الدراسة استناداً الى نتائجها في تقديم عدد من التوصيات والمقترحات .

Abstract

The attention of intellectual capital is the main subject today in the business organizations

This study try to improve the relationship and the impact between the intellectual capital and quality Management to rise the efficient of the organization so the relationship between human capital , structural capital , customers capital , social capital and cultural capital is an effective relation with the quality management .

المقدمة:

تواجه المنظمات اليوم تحديا كبيرا حيث تعمل في بيئة معقدة وسريعة التغير وتتسم بالمنافسة القوية والعولمة وبروز الميزة التنافسية المرتكزة أساسا على النموذج الإداري الفعال وان المنظمات إذا أرادت النمو والاستمرار في هكذا بيئة فلابد لها من ان تمتلك ناصية الابتكار والإبداع وتبني الأساليب الإدارية التي تقود الى ناصية التفوق والنجاح ويتم ذلك من خلال اكتساب الموارد البشرية المفكرة والمتمكنة والقادرة على الابتكار في ظل هذه التحديات .

من هنا فان رأس المال الفكري يعد اللبنة الأساسية لأي منظمة ورأسمالها الحقيقي متمثلا بمجموعة الموارد والقدرات المستجيبة على الابتكار والتحسين المستمر وهو مجموعة المعرفة الموجودة في المنظمة ولها تأثير كبير في إعطاء قيمة حقيقية ومنح المنظمة الميزة التنافسية وكسب رضا الزبون من هنا تم التركيز على الجودة التي ازدادت مستوياتها لتحقيق حاجات الزبائن الحالية والمستقبلية وقد استخدمت العديد من الأساليب الإدارية لتحسين الجودة ومنها إدارة الجودة الشاملة التي تبرز أهميتها من خلال صلتها بالزبون وتلبية حاجاته وبالمنتج وقدرته على التميز ، حيث تعد إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية عصرية ترتكز على عدد من المفاهيم الإدارية الحديثة التي بدأت العديد من المنظمات بتطبيقها لتحسين وتطوير نوعية خدماتها وإنتاجها والمساعدة في مواجهة التحديات الصعبة اذا تم اعتمادها في الجامعات العراقية ان المشكلة ليس في وجود رأس المال الفكري من عدمه فقط بل في قدرة المنظمة على استخدامه في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة ان موضوع التعليم العالي أصبح يلقى على الصعيد العالمي اهتماما كبيرا عقب ترسخ مفاهيم الثورة التقانية المعرفية وما جاءت به فلسفة إدارة الجودة الشاملة حيث حملت معها تغيرات في الأهمية النسبية لقوى وعلاقات الإنتاج كما أنها تعتبر استجابة للتحولات والتغيرات التي طرأت على المستوى الدولي وان اعتماد هذا النظام يساعد في نقل الجامعات العربية لمواجهة تحديات العصر . ولمعرفة الدور الذي يمكن ان يحدثه رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي كانت هذه الدراسة .

منهجية البحث

أولا: مشكلة البحث :ان الجامعات العراقية بصورة عامة وجامعة تكريت بصورة خاصة مازالت تفتقر الى مفهوم ومعنى واضح لرأس المال الفكري وضعفا في كيفية استخدامه وإداراته لذا فان المشكلة الرئيسية للدراسة تكمن في ضعف الاهتمام بموضوع رأس المال الفكري وعدة من المستلزمات الرئيسية لتطبيق إدارة الجودة . وعدم الاهتمام ببيان علاقة وأثر رأس المال الفكري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالإضافة الى ضعف الاهتمام بالعلاقة

بين المتغيرين وعدم إدراك أهمية تلك المتغيرات في تحقيق القيمة الحقيقية للجامعة ويمكن تحديد أبعاد الدراسة من خلال طرح التساؤلات التالية :

١- ما مدى العلاقة بين رأس المال الفكري وإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

٢- هل يمتلك رأس المال الفكري تأثيرا ذو دلالة معنوية في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

ثانيا: أهمية الدراسة: تكتسب الدراسة أهميتها من كونها تعتمد مدخلا تحتم على المنظمات التي تعمل في ظل بيئة تتميز بالتغير المستمر تحقيق الاستغلال الفعال لرأسمالها الفكري والمعرفي وتوفير المناخ الملائم له باتجاه تحقيق أداء فاعل من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة كما تتضح أهميتها من خلال ما يأتي :

١- توفير المعلومات عن امكانية استثمار رأس المال الفكري في تطبيق ادارة الجودة الشاملة .

٢- دفع الجامعة الى تفعيل رأس المال الفكري لما له من اثر في تطبيق إدارة الجودة

٣- تبرز أهمية الدراسة من أهمية مجتمع الدراسة (عمداء الكليات ومعاوني العمداء ورؤساء الأقسام العلمية) باعتبارهم الأكثر إدراكا بتقييم توافر مقومات لرأس المال الفكري وهم من يمتلكون سلطة اتخاذ القرار ويقع على عاتقهم مسؤولية تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

ثالثا : أهداف الدراسة : تتمثل أهداف الدراسة بما يلي :

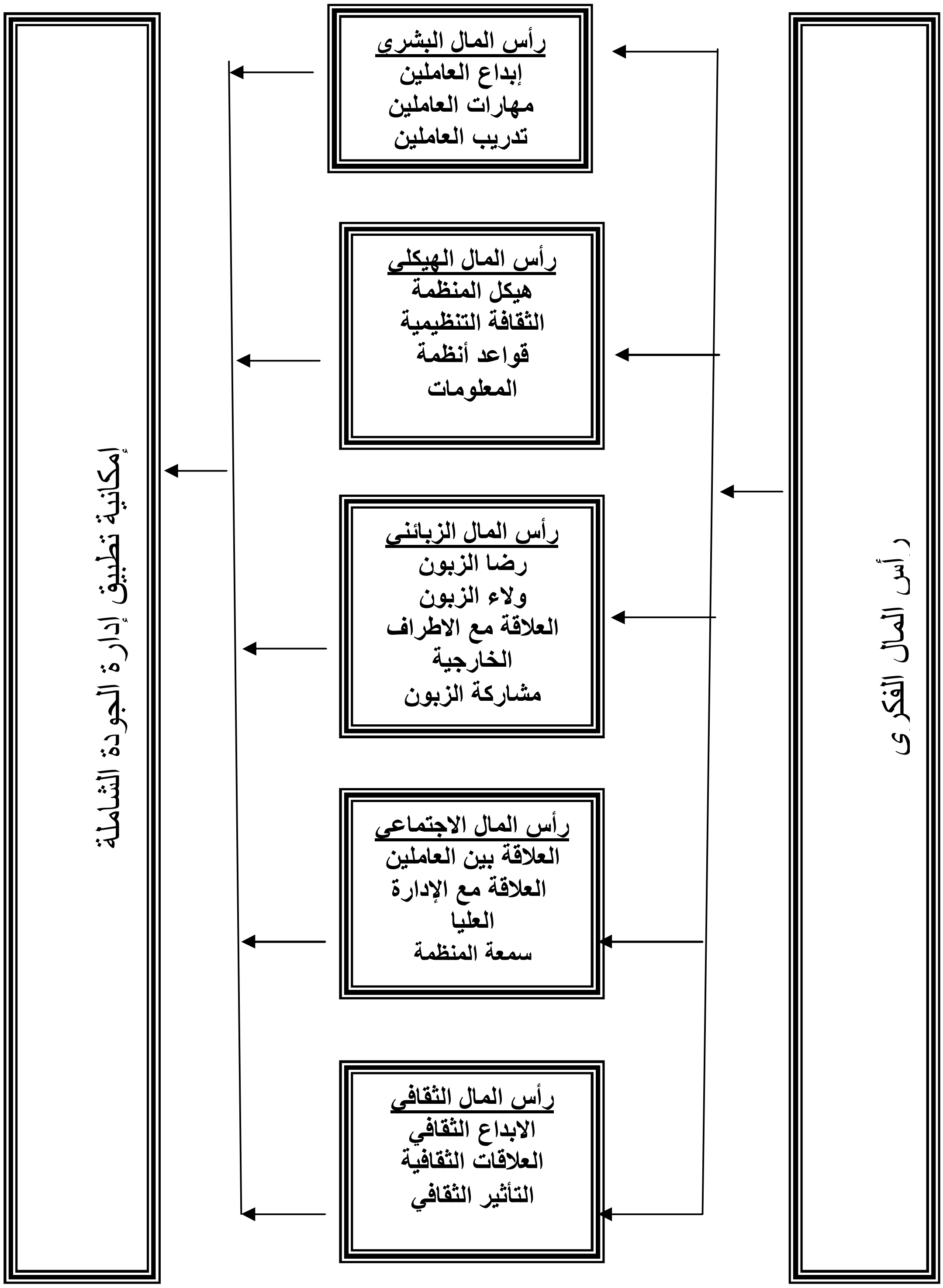
١- التعرف على مفهوم ومكونات رأس المال الفكري ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة باعتبارها المتغيرين الرئيسين للدراسة .

٢- تحديد العلاقة والأثر بين مكونات رأس المال الفكري وبين إمكانية تطبيق الجودة الشاملة.

٣- إثارة اهتمام الجامعة المبحوثة والجامعات العراقية الأخرى الى مدى أهمية متغيري الدراسة وأهمية النتائج المتحققة من علاقة بعضها مع البعض الأخر .

٤- التعرف على مستوى الاهتمام برأس المال الفكري أثناء تطبيق إدارة الجودة في الجامعة .

رابعا : أنموذج البحث: تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث في ضوء مضامينها الرئيسية وفي ضوء أهداف البحث تصميم أنموذج فرضي كما موضح في الشكل (١) الذي يشير الى العلاقة المنطقية بين أبعاد رأس المال الفكري وإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة .



شكل (١) أنموذج البحث

المصدر : اعداد الباحث

خامسا : فرضيات البحث

أ- الفرضية الرئيسية الأولى

(نوجد علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الفكري وإمكانية تطبيق إدارة الجودة)

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية :

١- توجد علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال البشري وإمكانية تطبيق إدارة الجودة

٢- توجد علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الهيكلي وإمكانية تطبيق إدارة الجودة

٣- توجد علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال ألزبائني وإمكانية تطبيق إدارة الجودة

٤- توجد علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الاجتماعي وإمكانية تطبيق إدارة الجودة

٥- توجد علاقة ارتباط معنوية بين رأس المال الثقافي وإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة

ب-الفرضية الرئيسية الثانية

(يوجد اثر ذو دلالة معنوية بين رأس المال الفكري وإمكانية تطبيق إدارة الجودة)

وتتفرع منها الفرضيات النوعية التالية :

١- يوجد اثر ذو دلالة معنوية بين رأس المال البشري وإمكانية تطبيق إدارة الجودة

٢- يوجد اثر ذو دلالة معنوية بين رأس المال الهيكلي وإمكانية تطبيق إدارة الجودة

٣- يوجد اثر ذو دلالة معنوية بين رأس المال ألزبائني وإمكانية تطبيق إدارة الجودة

٤- يوجد اثر ذو دلالة معنوية بين رأس المال الاجتماعي وإمكانية تطبيق إدارة الجودة

٥- يوجد اثر ذو دلالة معنوية بين رأس المال الثقافي وإمكانية تطبيق إدارة الجودة

سادسا: مصادر جمع المعلومات : تم جمع المعلومات الخاصة بالدراسة من خلال :

١- المصادر العربية والأجنبية وشبكة المعلومات (الانترنيت)

٢- استمارة الاستبيان :تم تطوير استمارة استبيان الخاصة بالبحث استنادا إلى العديد من الدراسات على ضوء مقياس ليكرت الخماسي ،وقد تضمنت ثلاث اجزاء :

الأول / المعلومات الشخصية التعريفية

الثاني / يتضمن مكونات رأس المال الفكري (البشري ، الهيكلي ، ألزبائني، الاجتماعي ، الثقافي)

الثالث / يتضمن إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة

سابعا : اساليب التحليل الاحصائي :استنادا إلى أهداف البحث ومضامين فرضياته تم الاعتماد على عدد من الاساليب الإحصائية :-

أ- التكرارات والنسبة المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستخدامها في وصف متغيرات الدراسة .

ب- معامل الارتباط البسيط : ويستخدم لتحديد العلاقة بين متغيرين .

ج- معامل الارتباط المتعدد : ويستخدم لتحديد العلاقة بين مجموعة من المتغيرات التفسيرية والمتغير المستجيب .

ء- الانحدار المتعدد: ويستخدم في قياس التأثير المعنوي للمتغيرات التفسيرية في المتغير المستجيب .

ثامنا: وصف مجتمع البحث : يعد اختيار مجتمع البحث آمرا في غاية الأهمية كونه يضمن حصول الباحث على بيئة ملائمة لدراسة المشكلة واختبار الفرضيات والوصول إلى النتائج النهائية وكون الجامعة تعد من المؤسسات التربوية المهمة التي تسعى إلى تهيئة مبدعين ومفكرين في حقول المعرفة المختلفة وتقديم الاستشارات وإجراء البحوث بما ينسجم وحاجات المجتمع وكونها تمثل مخزون كبير من حملة الشهادات مما يضمن الإجابة بواقعية وصدق وموضوعية ولكون الدراسة تهدف إلى معرفة اثر رأس المال الفكري في إمكانية تطبيق إدارة الجودة في الجامعة فقد تم اختيار العمداء ومعاوني العمداء ورؤساء الأقسام العلمية مجتمعا للدراسة أو البحث .

وزعت الاستمارة على جميع إفراد مجتمع الدراسة أو البحث والبالغ عددهم (٨٢) موزعين على (١٤) كلية و (٥٤) فرع واسترجعت (٧٢) استمارة منها وكانت نسبة الاستجابة (٩٠%) وتم استبعاد (١٠) استمارات لعدم صلاحيتها وبذلك يصبح العدد المستلم (٦٢) استمارة وبهذا بلغت نسبة استجابة المبحوثين (٧٥ %) والجدول (١) يوضح توزيع استمارة الاستبيان على إفراد مجتمع الدراسة .

جدول (١)

المنصب	العدد	النسبة
عمداء	١٤	%١٧
معاوني عمداء	١٤	%١٧
رؤساء أقسام	٥٤	%٦٦
المجموع	٨٢	%١٠٠

جدول (٢)

توزيع مجتمع الدراسة حسب التحصيل العلمي

الشهادة	العدد	النسبة

ماجستير	٤	٦%
دكتوراه	٥٨	٩٤%
المجموع	٦٢	١٠٠%

جدول (٣)

توزيع مجتمع الدراسة حسب اللقب العلمي

اللقب العلمي	العدد	النسبة
مدرس مساعد	–	
مدرس	١٨	٢٩%
أستاذ مساعد	٤٤	٧١%
أستاذ	–	
المجموع	٦٢	١٠٠%

جدول (٤)

توزيع مجتمع الدراسة حسب المناصب

المناصب	العدد	النسبة
عميد	١٠	١٦%
معاون عميد	١٠	١٦%
رئيس قسم	٤٢	٦٨%
المجموع	٦٢	١٠٠%

الإطار النظري

المحور الأول : رأس المال الفكري

أولا : المفهوم والتعريف : لقد أصبحت الموارد غير الملموسة ذات قيمة حقيقية للمنظمة وقد ازداد الوعي بأهمية هذا المورد التنظيمي الذي يمثل المعرفة الموجودة في المنظمة والتي لها التأثير الكبير في إعطائها قيمة حقيقية وميزة تنافسية وقد أصبح يطلق على هذه الموارد برأس المال الفكري الذي أصبح اليوم احد عوامل إنجاح المهمة بالنسبة للمنظمات .

وصفه (Allen ,et al, 2002 : 104) على أنة الخبرات المتجمعة ، الحكمة ، المعرفة ، المهارات الشخصية ، القابليات العقلية وهي رأس المال الحقيقي للمنظمة والذي يوجد في مكتباتها وقواعد بياناتها وبراءات الاختراع والعلامات التجارية .

ووصفة (wallman) بأنة مجموعة الموجودات الفكرية والمعرفية التي لها الأثر في زيادة قيمة الموجودات الأخرى للمنظمة أي أنها الموجودات المقدرة بالصفر في تقرير الموازنة والمتضمنة لما يأتي

(Barry Brinker ,2000,11)

١- قوة الذكاء للإنسان

٢- المهارات والخبرات

٣- الإبداع الوظيفي

وعرفه (stewart,1997,64) بأنة الأفكار الذهبية والمعرفة والمعلومات التي لها القدرة على خلق الثروة كما حدد الاسس التي يتم بموجبها معرفة إن كان الإفراد يعدون رأس مال فكريا أم غير ذلك (stewart,1997,65) :

١- أنها مميزة : أي لا يوجد من يمتلك المهارات والمعلومات نفسها من المنظمات المنافسة الأخرى

٢- أنها إستراتيجية : أي إن المهارات والمعلومات لها قيمة أي يمكن إن يدفع ثمنا للحصول عليها

وعرفه (Daft, 2001: 257) بأنه مجموعة من الموارد المعلوماتية المتكونة من نوعين من المعارف معرفة ظاهرة سهل التعبير عنها أو كتابتها ونقلها إلى الآخرين ومعرفة ضمنية مبنية على الخبرات والحدس والحكم الشخص والتي يصعب تدوينها ولكنها تستمر في عقول الإفراد ومن الصعب إيصالها إلى الآخرين

مما سبق يمكننا القول بان رأس المال الفكري هو الموجودات الفكرية والمعرفية التي تمتلكها المنظمة والتي يمكن استخدامها لتحقيق الميزة التنافسية وخلق الثروة

ثانيا: المكونات

لا يوجد اتفاق عام حول المكونات الرئيسية والفرعية لرأس المال الفكري إلا إن اغلب الآراء اعتبرت إن المكونات الرئيسية لهذا الموجود غير الملموس هي :

(Stewart , 1997,108)

١- رأس المال البشري

٢- رأس المال الهيكلي

٣- رأس المال ألزبائني

ولإغراض هذه الدراسة فقد ارتأى الباحث استناداً (Heroes ,2003,1-2) • إضافة المكونين التاليين :

١- رأس المال الاجتماعي

٢- رأس المال الثقافي

لمساهمتها في دعم رأس المال الفكري في مؤسسات التعليم العالي والمنظمات البحثية وفيما يلي توضيح للمكونات المختارة:

١- **رأس المال البشري**:يعرف بأنه المعرفة ، المهارات التي يمتلكها العاملون ويأخذونها أينما يذهبون وان بعض هذه المعرفة تكون بشكل فردي وبعضها يكون بشكل عام (strovic,2003,26) أي أنة المعرفة والخبرة والمهارة والإبداع التي لا يمكن امتلاكها من قبل المنظمة فهي موجودة في عقول الإفراد (معرفة ضمنية) .

٢- **رأس المال الهيكلي**:يوصف رأس المال الهيكلي بأنة البني التحتية الساندة لرأس المال البشري والمتضمنة الطرق التنظيمية ، الإجراءات ، التقانة ، مصادر المعلومات ، حقوق الملكية الفكرية وهو يمتلك ويترك في مكان العمل لذا فهو من الممتلكات الحقيقية للمنظمة عكس رأس المال البشري الموجود في عقول الإفراد(Rose , 2000;4) بمعنى أنه يمثل الرأسمال التقني والرأسمال التنظيمي .

٣- **رأس المال الزبائني**:ومثلما هو الحال بالنسبة لرأس المال البشري فان رأس المال ألزبائني لا يمكن امتلاكه من قبل المنظمة لأنة يمثل قيمة علاقتها المتميزة والمستمرة مع المنظمات والإفراد التي تقدم لهم المنظمة الخدمة لذا فهو تعظيم قيمة المنظمة من خلال كسب رضا الزبائن وتعميق ولائهم لها (Johansen ,et al ,2001:2) .

٤- **رأس المال الاجتماعي** :عرفه (الخطاوي ، 6:2003) بأنة يمثل العلاقات الاجتماعية للعاملين داخل المنظمة المبنية على الثقة والتعاون والتي لها الأثر الكبير في تسهيل العمل الجماعي الكفوء فهو بمثابة موجود معنوي لا يمكن للمنظمة إن تعمل بمعزل عنة وان استثماره يولد منفعة وميزة تنافسية ويلعب رأس المال الاجتماعي كما يرى الباحثان(Leana & van, 1999 :549) دورا مهما في تطوير رأس المال الفكري من خلال ما تعكسه العلاقات الاجتماعية بين العاملين من سهولة الحصول على المعلومات وتبادلها ونقل المعرفة (جعل المعرفه صريحة) بطريقة فاعلة تسهم في دعم رأس المال الفكري الذي يحقق الميزة التنافسية للمنظمات .

• Higher Education insistitutions Research organization
مؤسسات التعليم العالي والمنظمات البحثية

٥- **رأس المال الثقافي:** ويمثل العلاقات الثقافية للعاملين داخل المنظمة ومع الغير المبنية على الثقة والمؤثرة بصورة ايجابية على الأشخاص والتي لها الدور الكبير في دعم رأس المال الفكري ولها الأثر في الإبداع الثقافي (HEROS 2003:1-2,) إضافة إلى الإسهامات الثقافية الإبداعية للمنظمة من خلال نتائج البحوث والمنشورات .

المحور الثاني / إدارة الجودة الشاملة

أولا : المفهوم: وردت تعار يف عديدة لإدارة الجودة الشاملة حيث يرى (Evans , 1993:52) بأنها مفهوم موجه نحو التطوير والتحسين المستمرين في جودة السلع والخدمات من خلال مشاركة الجميع لتلبية حاجات ورغبات الزبائن .

ويرى (الشبراوي ، ١٩٩٥ : ١٢٤) إن إدارة الجودة الشاملة هي مدخل إداري يتطلب الالتزام التام من الإدارة العليا للتركيز على جودة المخرجات النهائية .

ويعرفها(lvancevich , 1999:106) بأنها مدخل من مداخل الإدارة التي تحقق النجاح على المدى البعيد لإرضاء الزبون والاعتماد على مساهمة جميع أعضاء المنظمة من اجل تحسين العمليات والمنتجات ضمن ثقافة المنظمة.

استناد إلى ما سبق نرى إن إدارة الجودة الشاملة فلسفة إدارية تقوم على التزام الإدارة العليا بالتطوير والتحسين المستمرين من خلال إشراك جميع العاملين في تحقيق الجودة المطلوبة من قبل الزبائن .

ثانيا : أهداف إدارة الجودة الشاملة:وتتمثل أهداف إدارة الجودة الشاملة بما يلي :- (البرواري ،٢٠٠٠، ٩٥)

١- زيادة القدرة التنافسية من خلال زيادة كفاءة المنظمة في إرضاء الزبائن .
٢- زيادة قدرة المنظمة على البقاء والاستمرار والنمو من خلال التحسين المستمر
٣- إحداث نقلة نوعية في مهارات العنصر البشري وقدراته .
٤- رفع مستوى أداء المنظمة .
٥- زيادة ولاء العاملين للمنظمة .

ثالثا : عناصر إدارة الجودة الشاملة:تتمثل أهم عناصر إدارة الجودة الشاملة بما يأتي:(Goestch & Daris <1997:14),(Karasewski&Ritzman,1996:152)

١- التـزام الإدارة العليـا ودعمهـا :إن التـزام الإدارة العليـا ودعمهـا لفلسـفة الجـودة الشـاملة ودعمها للعاملين من خـلال تشجيعهم على الإبداع والاشتراك في تحقيق أداء فاعل للجودة يعتبر من العناصر المهمة لإدارة الجودة الشاملة .

٢-التركيز على الزبون :تعتبر احتياجات ورغبات الزبون هي الموجة الأساس لسياسات أي منظمـة التـي يجب إن تسخر كافة قدراتها لتلبية تلك الحاجات والرغبات واستمرار تحسينها وتطويرها لتحقيق المزيد من الرضا لذا يعد الزبون وحاجاته هو الموجه لإدارة الجودة الشاملة .

٣- التحسين المستمر :وهو عملية وضع أعلى الأهداف ويتم تنفيذه من خلال دورة ديمنغ (PDCA) وهي مختصر الكلمات (plan-Do-Check –Act) وهي تعني خطط ، اعمل ، دقق ، نفذ

٤- مشاركة الإفراد العاملين :

بعد الاستثمار البشري احد أهم عناصر إدارة الجودة الشاملة إذ انـه المورد الوحيد ذات الفائدة على المدى الطويل داخل المنظمة والذي يسبب التميز في تنفيذ الجودة الشاملة

٥- التعليم والتدريب :

يـؤدي التعليم والتـدريب إلـى رفـع مسـتوى قابليـة الإفـراد علـى أداء وظـائفهم مـن خـلال رفـع مهاراتهم التقنية وزيادة خبراتهم التخصصية الأمر الذي يؤدي إلى تفوق الإفراد في وظائفهم .

رابعا : مستلزمات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

يرى (Evans ,1993:51) إن مستلزمات تطبيق إدارة الجودة الشاملة تتمثل بما يلي :

١- يمكن تحقيق النجاح في الإعمال من خلال تحقيق حاجات الزبائن
٢- القيادة في الجودة هو مسؤولية الإدارة العليا
٣- جميع الوظائف في كافة المستويات يجب إن تركز على التحسين المستمر للجودة
٤- التعليم والتدريب المستمر هو مسؤولية الجميع .

خامسا: متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الجامعات :

حتى يمكن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الجامعات تعتبر نقاط (Lang ford) الأربعة عشر أفضل ترجمة لهذه التوجهات في قطاع التعليم (احمد ، ١٩٩٩ :٣٦)

١- العمل على ثبات الهدف باتجاه تحسين الطلاب والخدمات وإيجاد الطلبة ذوي الجودة الأفضل
٢- العمل على التكيف مع الفلسفة الجديدة ومواجهة التحديات
٣- العمل على إلغاء نظام الدرجات والتأثيرات الضارة عن التصنيف

٤- التوقف عن الاعتماد على الاختبار لإحراز الجودة

٥- تخفيض تكلفة التعليم إلى الحد الأدنى

٦- تحسين العلاقة مع المجتمع الذي أتى منة الطلاب

٧- تدريب الطلاب والأساتذة لتحسين الجودة

٨- التخلص من الخوف

٩- إزالة العراقيل وتعزيز روح الفريق تهيئة برنامج تعليمي قوي

١٠- التشجيع والتحفيز للجميع

١١- إزالة الشعارات والمواعظ

١٢- إزالة معايير الكم في التعليم

١٣- تهيئة برنامج للتحسين ذاتيا

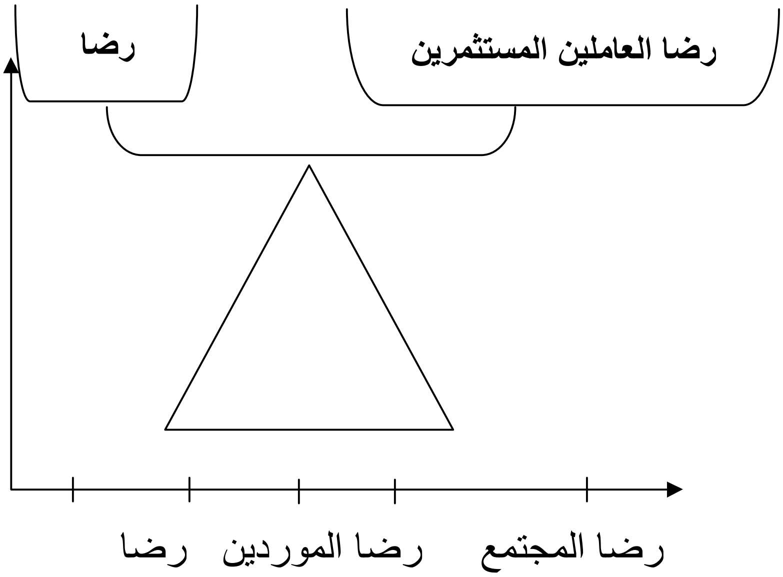
ومن النماذج التي تم تطويرها لتعمل في قطاع التعليم الجامعي لتحسين الجودة نموذج ,irvin (1995) حيث يقترح في نموذجه إبعادا تبين استراتيجيات تنفيذ الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية وتشمل:

١- الضغط الخارجي من اجل التغيير : ويتمثل بالفرص والتهديدات المحيطة بالمؤسسة
٢- التزام القيادة: دور الإدارة العليا في دعم تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة
٣- خيارات إستراتيجية : لتحسين مستوى المؤسسة التعليمية على المستوى الشامل والعمليات والوظائف
٤- النهج التقيمي : اختيار مؤشرات لقياس التقييم ومساندة النظم لجمع المعلومات
٥- تحديد الهدف: خصوصية الأهداف الجامعية ، التعليمية ، التعريفية الشمولية الثقافية

العلاقة بين الرأسمال الفكري والجودة : إن الحاجة الى رأس المال الفكري من اولويات واساسيات عمل المنظمات على اختلاف انواعها لانه من الموجودات غير الملموسة ذات الصلة برسالة المنظمة واهدافها(Edivinsonl,2000:2) .

وتختلف أهميه حاجة المنظمات إلى مكونات رأس المال الفكري باختلاف طبيعة نشاطها (Roos,2002:9) وبذلك فان تأثير مكونات رأس المال الفكري على جودة المنتجات يختلف باختلاف المنظمات وأكدت المواصفة (iso,9004:2000,4) البعد (1-2-5) إن لكل منظمة إطراف لكل منها احتياجاته وتوقعاته ومتطلباته وهذه الإطراف هم العاملون ، الزبائن ، المجتمع، المستثمرون، الموردون وتتمثل إبعاد تطبيقات إدارة الجودة بقياس

رضا هذه الإطراف لمستوى تحقيق متطلباتهم ويوضح الشكل (٣) تلك الإبعاد .



شكل (٣) إبعاد تطبيقات إدارة الجودة

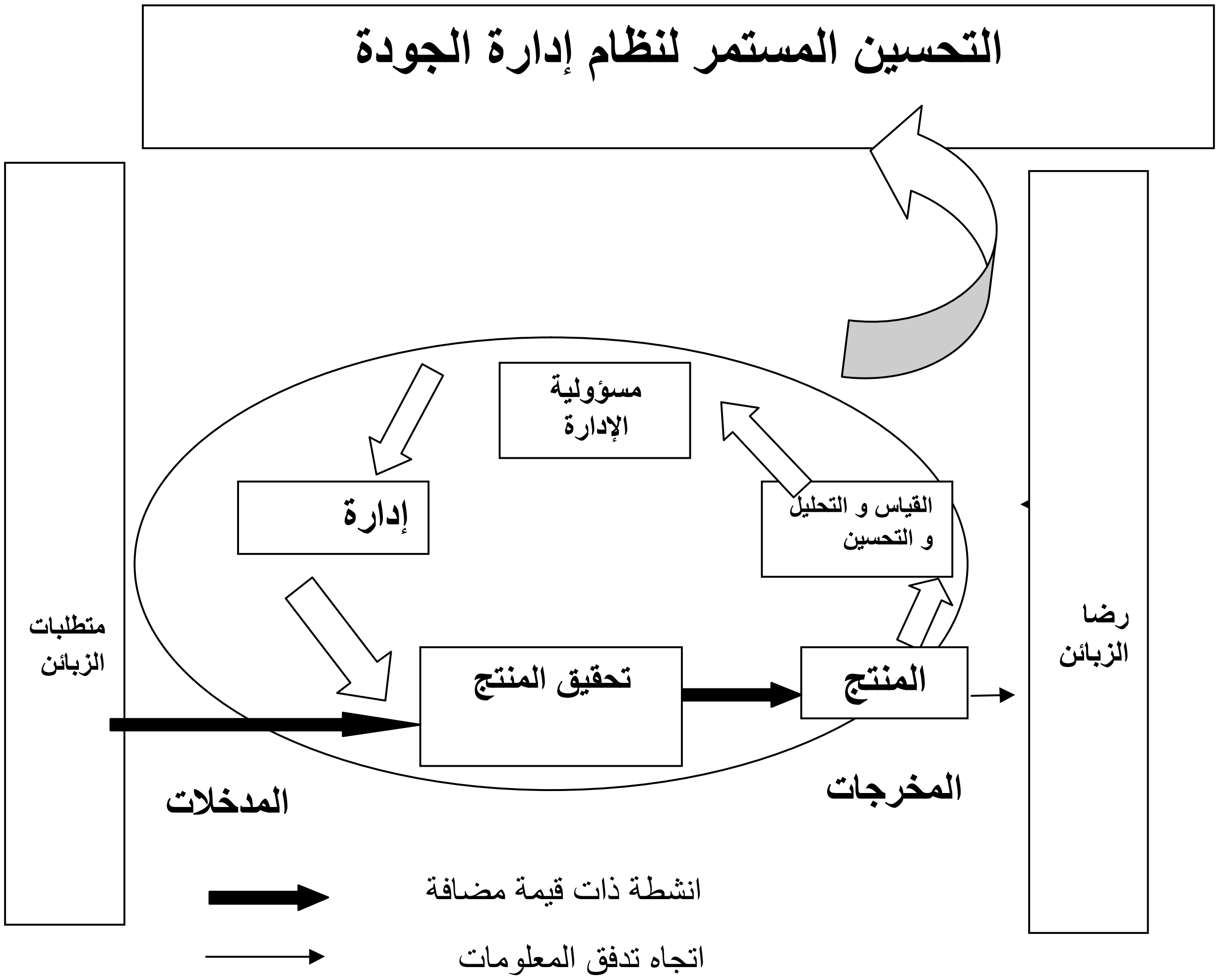
المصدر : القزاز ، اسماعيل ، عادل عبد المالك ، (2004) ، التبـاين المتوافق للايزو ٩٠٠١ ، ٩٠٠٤ ، خطوة بأتجاه تطبيق منهجية الادارة الشـاملة للجودة ، بغداد ٠

كما إن بناء نظام إدارة الجودة على أساس العملية يبين الدور المتميز للمدخلات الواردة للمنظمة من الجهات المستفيدة ، ومراقبة رضا هذه الجهات يتطلب تقييم المعلومات المتعلقة بفهم هذه الجهات لدرجة تلبية المنظمة لمتطلباتها وتوقعاتها (دليل 4:1000,2002) .

والشكل التالي يبدو بوضوح فيه إن المواصفة تعتمد على اربعة محاور أساسية هي: (Iso 9000:2000.3)

- نظام إدارة الجودة
- مسؤولية الإدارة
- إدارة الموارد
- تحقيق المنتوج
- القياس والتحليل والتحسين

ففي البند السادس من المحور الثالث (إدارة الموارد)نصت المواصفة في البند الفرعي (2.6الموارد البشرية) تحت الفقرة (1.2.6)ينبغي إن يكون الإفراد المؤثرين في جودة المنتوج ذوي كفاءة واختصاص على أساس من التعليم المناسب والتدريب والمهارات والخبرة (Iso 9001,2000:15) .



Source: Iso 9000,2000: 3

شكل (٤) أنموذج نظام إدارة الجودة المبني على أساس أسلوب العملية

Source : Iso 9001 : 2000 , Quality management system – Reqirement .

هذا فضلا عن إن المواصفة (Iso 9004,2000 :8) أولت اهتماما برأس المال الفكري أيضا من خلال البند الفرعي (2.6 العاملون) وتحت الفقرة (1.2.6) تحت مسمى (إشراك العاملين Involvement of people) التي نصت (القزاز وعبد المالك ، 2003: 62) على الإدارة تحسين فاعلية المنظمة وكفاءتها بما في ذلك نظام إدارة الجودة من خلال إشراك العاملين وكسب مسانداتهم . ولمساعدتهم في تحقيق أهداف تحسين أدائها على المنظمة إن تشجع مشاركة العاملين وتطوير قدراتهم لديها

ولأهمية رأس المال الفكري في تطبيق إدارة الجودة فان المواصفة Iso 9004 الإرشادية قد أعطت مفهوما أدق وذلك من خلال البند الفرعي (2.2.6 الأهلية والتوعية والتدريب)

فبالنسبة للفقرة (1.2.2.6 الأهلية) أكدت على الإدارة ضمان توفر الكفاءات اللازمة لفاعلية تشغيل المنظمة وكفاءتة . وعليها أيضا الأخذ في الاعتبار تحليل الاحتياجات الحالية والمتوقعة من الكفاءات مقارنة بالكفاءات الموجودة في

المنظمـــــــــــة وتحديـــــــــــد الحاجـــــــــــة لهـــــــــــا (ISO 9004,2000: 9) .

وبالنسبة للفقرة (2.2.2.6 التوعية والتدريب) فقد أكدت على (الدليل 12: 1002,2002) ينبغي عند التخطيط لاحتياجات التعليم والتدريب الأخذ بالاعتبار التغيير الناتج من طبيعة عمليات المنظمة ومراحل تطور قدرات العاملين . والهدف من ذلك توفير عاملين لديهم المعرفة والمهارات فضلا عن الخبرة التي تمكنهم من تحسين كفاءتهم . ويتعين إن يؤكد التعليم والتدريب أهميه تلبية متطلبات الزبائن والإطراف المعنية الأخرى واحتياجاتهم وتطلعاتهم . كما يتعين أيضا إن يشتمل على الوعي بالآثار المترتبة على المنظمة من جراء إخفاق العاملين في تلبية المتطلبات هذه .

ولم تكتفي المواصفتين (ISO 9004,ISO 9001) بذلك وإنما جعلت من رأس المال الفكري من المتطلبات الرئيسية لتطبيق نظام إدارة الجودة فعلاوة على ما سبق ولتحقيق الأهداف المرجوة ينبغي ان تكون هناك صلاحيات ومسؤوليات واتصالات فيما بينهم لتكون عملية التطبيق فاعلة وكفوءه فضلا عن الاستمرارية في التطبيق.

لذا فقد أولت المواصفة الإرشادية (ISO 9004,2000:5) بهذا الموضوع تحت البند الفرعي (5.5 المسؤولية والصلاحية والاتصال) إذ نصت على الإدارة العليا تحديد المسؤوليات والصلاحيات وتعميقها لتطبيق والمحافظة على نظام إدارة جودة فاعلة وكفوءة . ويتعين منح العاملين في المنظمة المسؤوليات والصلاحيات لتمكينهم من المشاركة في تحقيق أهداف الجودة وتحفيزهم على الالتزام بها .

كما إن نجاح تطبيق الإدارة الشاملة للجودة تعتمد على أمرين هما (العاني وآخرون ، 2002: 32)

- لابد من وجود معرفة علمية بالشركة ، أي كيف تحدث الأشياء بالفعل ومن يساعد في إزالة أي عقبات ، وما الأشياء التي يجب إن تنجز لتحقيق الأهداف.
- يجب إن يتوفر لدى العاملين الوعي الكامل بالإدارة الشاملة للجودة، أي ماهيتها والأمور التي تخرج عن نطاقها وكيف تتحقق.

ومن بين أهم العوامل التي تعيق تطبيق الإدارة الشاملة للجودة هي :
(العاني وآخرون ، 2002 : 32)

١- عدم الوضوح في الخطة الإستراتيجية اللازمة لتطبيق العملية .
٢- إدارة وقيادة غير فعالة لمواكبة التغييرات
٣- عدم معرفة من قبل العاملين وقلة المعلومات المتوفرة حول مسببات ومزايا تطبيق هذه الإدارة
٤- مقاومة التغير من قبل العاملين

٥- خطط غير معروفة وغير واضحة للفرق العاملة من حيث حجم وهدف الاحتياجات التدريبية
٦- ترتيب سئ وضعيف للأولويات
٧- ضعف في نظام الحوافز والمكافآت
٨- تدريب وإعادة تدريب غير كاف
٩- ضعف في عملية تفعيل العاملين
١٠- ضعف في الاتصالات

ثانيا / الجانب الميداني

١- وصف متغيرات إبعاد رأس المال الفكري وإدارة الجودة . الجدول (٥) يبين التكرارات والنسب والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لابعاد البحث ، وعلى النحو الاتي :

أ ــ رأس المال البشري

تشير نسب التوزيع لتكراري للمتغيرات (x1 - x8) إن معظم الإجابات كانت نحو الاتفاق والاتفاق التام مما يعني إن الجامعة تمتلك وتستقطب العاملين الذين لديهم القدرة على توليد وتحويل الأفكار إلى إبداعات تخدم الجامعة حيث حقق هذا المتغير وسطا حسابيا عاما بلغ (٣,٦٦) بانحراف معياري (١,٠١) ولما كان الوسط المعياري • مساويا لـ (٣) فان ذلك يدل على ان الجامعة تمتلك كادر مؤهل بقدرات إبداعية في مجال توليد الأفكار وتعزيز العلاقات مع الخبراء في مجال التخصص ومجال تعليم الآخرين كما وتؤكد على وجود رأس مال بشري قادر على نقل المعرفة إلى الآخرين ومؤهل بمهارات استخدام التقانه والحاسوب . كما تشير النتائج إلى إن الجامعة تولي اهتماما كافيا لتدريب مواردها البشرية باستثناء المتغير (x4) الذي حصل على وسط حسابي اقل من الوسط المعياري بلغ (٢,٥٨) وتشتيت قليل يعكسه الانحراف المعياري البالغ (٠,٩٧) وهي نتيجة غير مرضيه تدل على إن الكادر غير قادر على تقديم بحوث مبتكرة تستخدم في تطبيقات ناجحة .

جدول (٥)التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات رأس المال الفكري وتطبيق إدارة الجودة على مستوى جامعة تكريت (N=62)

المتغيرات	اتفق تماما (٥)		اتفق (٤)		اتفق لحد ما (٣)		لا اتفق (٢)		لا اتفق تماما (١)		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
رأس المال البشري												
X1	١٩	٣٠,٦٥	٢١	٣٣,٨٧	١٨	٢٩,٠٣	٣	٤,٨٤	١	١,٦١	٣,٨٧	٠,٩٦

• الوسط المعياري = عدد مقرات سلم المقياس + ا مقسوم على ٢ وفي هذا البحث ٥+ ١/٢=٣

X2	٢٣	٣٧,١	١٩	٣٠,٦٥	١٣	٢٠,٩٧	٤	٦,٤٥	٣	٤,٨٤	٣,٨٨	١,١٣
X3	٢١	٣٣,٨٧	١٦	٢٥,٨١	٢٣	٣٧,١	١	١,٦١	١	١,٦١	٣,٨٨	٠,٩٦
X4	٣	٤,٨٤	١٤	٢٢,٥٨	١١	١٧,٧٤	٢٢	٣٥,٤٨	١٢	١٩,٣٥	٢,٥٨	١,١٨
X5	١٢	١٩,٣٥	١٤	٢٢,٥٨	٣١	٥٠	٣	٤,٨٤	٢	٣,٢٣	٣,٥	٠,٩٧
X6	٢٢	٣٥,٤٨	١٧	٢٧,٤٢	١٧	٢٧,٤٢	٢	٣,٢٣	٤	٦,٤٥	٣,٨٢	١,١٥
X7	١٨	٢٩,٠٣	٢٧	٤٣,٥٥	١٤	٢٢,٥٨	٢	٣,٢٣	١	١,٦١	٣,٩٥	٠,٨٩
X8	١٧	٢٧,٤٢	٢٤	٣٨,٧١	١٨	٢٩,٠٣	٢	٣,٢٣	١	١,٦١	٣,٨٧	٠,٩١
الوسط العام											٣,٦٦	١,٠١
رأس المال الهيكلي												
X9	١٩	٣٠,٦٥	٢٠	٣٢,٢٦	١٣	٢٠,٩٧	٥	٨,٠٦	٥	٨,٠٦	٣,٦٩	١,٢٢
X10	١٠	١٦,١٣	٢٥	٤٠,٣٢	١٥	٢٤,١٩	٤	٦,٤٥	٨	١٢,٩	٣,٤	١,٢٢
X11	١٥	٢٤,١٩	٢١	٣٣,٨٧	١٢	١٩,٣٥	٦	٩,٦٨	٨	١٢,٩	٣,٤٦	١,٣١
X12	١٦	٢٥,٨١	٢٥	٤٠,٣٢	١٢	١٩,٣٥	٦	٩,٦٨	٣	٤,٨٤	٣,٧٢	١,١
X13	١٣	٢٠,٩٧	٢٥	٤٠,٣٢	١١	١٧,٧٤	٧	١١,٢٩	٦	٩,٦٨	٣,٥١	١,٢٢
X14	٢١	٣٣,٨٧	٢٣	٣٧,١	١٠	١٦,١٣	٦	٩,٦٨	٢	٣,٢٣	٣,٨٨	١,٠٨
X15	١٨	٢٩,٠٣	٢٦	٤١,٩٤	١١	١٧,٧٤	٦	٩,٦٨	١	١,٦١	٣,٨٧	١
X16	٢٥	٤٠,٣٢	٢٣	٣٧,١	٩	١٤,٥٢	٣	٤,٨٤	٢	٣,٢٣	٤,٠٦	١,٠٢
الوسط العام											٣,٧	١,١٤
رأسال مال ألزبائني												
X17	١٨	٢٩,٠٣	٢٤	٣٨,٧١	١٢	١٩,٣٥	٨	١٢,٩	...	...	٣,٨٣	٠,٩٩
X18	٢٢	٣٥,٤٨	١٩	٣٠,٦٥	١٤	٢٢,٥٦	٧	١١,٢٩	...	...	٣,٩	١,٠٢
X19	١٣	٢٠,٩٧	٣٢	٥١,٦١	٤	٦,٤٥	١١	١٧,٧٤	٢	٣,٢٣	٣,٦٩	١,٠٩
X20	٢١	٣٣,٨٧	٢٧	٤٣,٥٥	٧	١١,٢٩	٧	١١,٢٩	٦	...	٤	٠,٩٥
X21	١٢	١٩,٣٥	٢٧	٤٣,٥٥	١٧	٢٧,٤٢	٤	٦,٤٥	٢	٣,٢٣	٣,٦٩	٠,٩٦
X22	٣	٤,٨٤	١٦	٢٥,٨١	١٩	٣٠,٦٥	١٧	٢٧,٤٢	٧	١١,٢٩	٢,٨٥	١,٠٨
X23	٢٣	٣٧,١	٢٢	٣٥,٤٨	٨	١٢,٩	٧	١١,٢٩	٢	٣,٢٣	٣,٩	١,١٢
X24	١٥	٢٤,١٩	٢٤	٣٨,٧١	١٩	٣٠,٦٥	٤	٦,٤٥	...	...	٣,٨	٠,٨٨
الوسط العام											٣,٧١	١,٠١
رأس المال الاجتماعي												
X25	١٧	٢٧,٤٢	٢٦	٤١,٩٤	١١	١٧,٧٤	٥	٨,٠٦	٣	٤,٨٤	٣,٧٩	١,٠٨
X26	–	–	–	–	٢٤	٣٨,٧١	٣٠	٤٨,٣٨	٨	١٢,٩	٢,٢٦	١,٢١
المتغيرات	اتفق تماما (٥)	اتفق (٤)	اتفق لحد ما (٣)	لا اتفق (٢)	لا اتفق تماما (١)	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتغيرات	اتفق تماما (٥)	اتفق (٤)	اتفق لحد ما (٣)	لا اتفق (٢)
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X27	١٧	٢٧,٤٢	٢١	٣٣,٨٧	١٥	٢٤,١٩	٥	٨,٠٦	٤	٦,٤٥	٣,٦١	١,١٥
X28	١٤	٢٢,٥٨	٢٤	٣٨,٧١	١٦	٢٥,٨١	٥	٨,٠٦	٣	٤,٨٤	٣,٦٦	١,٠٧
X29	١٨	٢٩,٠٣	٢٠	٣٢,٢٦	١٣	٢٠,٩٧	٨	١٢,٩	٣	٤,٨٤	٣,٦٧	١,١٧
X30	٢٣	٣٧,١	١٩	٣٠,٦٥	١٠	١٦,١٣	٧	١١,٢٩	٣	٤,٨٤	٣,٨٣	١,١٩

X31	٢١	٣٣,٨٧	٢١	٣٣,٨٧	١٢	١٩,٣٥	٦	٩,٦٨	٢	٣,٢٣	٣,٨٥	١,٠٩
X32	٢١	٣٣,٨٧	٢٠	٣٢,٢٦	١١	١٧,٧٤	٦	٩,٦٨	٤	٦,٤٥	٣,٧٧	١,٢
الوسط العام											٣,٥٦	١,١٥
رأس المال الثقافي												
X33	١١	١٧,٧٤	٢٧	٤٣,٥٥	١٤	٢٢,٥٨	٧	١١,٢٩	٣	٤,٨٤	٣,٥٨	١,٠٦
X34	١٨	٢٩,٠٣	٢٢	٣٥,٤٨	١٣	٢٠,٩٧	٦	٩,٦٨	٣	٤,٨٤	٣,٧٤	١,١٣
X35	١٩	٣٠,٦٤	١٧	٢٧,٤٢	١٣	٢٠,٩٧	٩	١٤,٥٢	٤	٦,٤٥	٣,٦١	١,٢٤
X36	١٤	٢٢,٥٨	٢٦	٤١,٩٤	١٢	١٩,٣٥	١٠	١٦,١٣	...	...	٣,٧١	٠,٩٩
X37	١٨	٢٩,٠٣	٢٢	٣٥,٤٨	١٣	٢٠,٩٧	٦	٩,٦٨	٣	٤,٨٤	٣,٧٤	١,١٣
X38	٣	٤,٨٤	١٤	٢٢,٥٨	١١	١٧,٧٤	٢٢	٣٥,٤٨	١٢	١٩,٣٥	٢,٥٨	١,١٨
X39	١٦	٢٥,٨١	١٩	٣٠,٦٥	١٣	٢٠,٩٧	٩	١٤,٥٢	٥	٨,٠٦	٣,٥١	١,٢٥
X40	١٥	٢٤,١٩	٣٠	٤٨,٣٩	١٠	١٦,١٣	٤	٦,٤٥	٣	٤,٤٨	٣,٨	١,٠٣
الوسط العام											٣,٥٣	١,١٢
تطبيق إدارة الجودة												
X41	٢٢	٣٥,٤٨	٢٨	٤٥,١٦	٩	١٤,٥٢	٢	٣,٢٣	١	١,٦١	٤,٠٩	٠,٨٨
X42	٢٩	٤٦,٧٧	٢٢	٣٥,٤٨	٨	١٢,٩	٣	٤,٨٤	–	–	٤,٤٢	٠,٨٦
X43	٢٦	٤١,٩٤	٢٥	٤٠,٣٢	٨	١٢,٩	٢	٣,٢٣	١	١,٦١	٤,١٧	٠,٨٩
X44	٢٤	٣٨,٧	٢٨	٤٥,١٦	٨	١٢,٩	٢	٣,٢٣	–	–	٤,١٩	٠,٧٨
X45	٢٥	٤٠,٣٢	٢٩	٤٦,٧٧	٧	١١,٢٩	١	١,٦١	–	–	٤,٢٥	٠,٧٢
X46	٣١	٥٠	٢٤	٣٨,٧١	٦	٩,٦٨	١	١,٦١	–	–	٤,٣٧	٠,٧٢
X47	٢٧	٤٣,٥٥	٢٦	٤١,٩٤	٨	١٢,٩	١	١,٦١	–	–	٤,٢٧	٠,٧٥
X48	٢٨	٤٥,١٦	٢٥	٤٠,٣٢	٤	٦,٤٥	٣	٤,٨٤	٢	٣,٢٣	٤,١٩	٠,٩٨
X49	٣	٤,٨٤	١٧	٢٧,٤٢	٩	١٤,٥٢	٢٧	٤٣,٥٥	٦	٩,٦٨	٢,٧٤	١,١١
X50	٢٦	٤١,٩٤	٢٣	٣٧,١	١٦	١٦,١٣	١	١,٦١	٢	٣,٢٣	٤,١٢	٠,٩٦
X51	٢٥	٤٠,٣٢	٣٢	٥١,٦١	٢	٣,٢٣	٣	٤,٨٤	–	–	٤,٢٧	٠,٧٥
X52	٢٢	٣٥,٤٨	٢٥	٤٠,٣٢	١٢	١٩,٣٥	٢	٣,٢٣	١	١,٦١	٤,٠٤	٠,٩١
الوسط العام											٤,٠٩	٠,٨٦

ب – رأس المال الهيكلي

تشير نسب التوزيع التكراري بالجدول رقم (٥) للمتغيرات (x9 - x16) إن معظم الإجابات كانت نحو الاتفاق والاتفاق التام حيث حقق هذا المتغير وسطا حسابيا عاما بلغ (٣,٧) وانحراف معياري (١,١٤) مما يدل على إن الإجابات تؤكد على مرونة الهيكل التنظيمي للجامعة الذي يسهل الاتصال ونقل المعرفة و المعلومات كما تؤكد وجود ثقافة تنظيمية تتسم بوجود لغة مشتركة لنقل المعرفة وبث روح المشاركة الجماعية كما عكست الإجابات عن وجود أنظمة معلومات تمتاز بالحداثة والدقة والمرونة واستخدام التقانه والانترنيت .

ج- رأس المال ألزبائني

تشير نسب التوزيع التكراري بالجدول رقم (٥) للمتغيرات (x17 - x24) إن معظم الإجابات كانت نحو الاتفاق والاتفاق التام حيث حقق هذا المتغير وسطا حسابيا عاما بلغ(٣,٧١) وانحراف معياري (١,٠١) مما يدل على إن الإجابات تؤكد على اهتمام الجامعة بتحقيق رضا الطالب وكسب ولائه حيث إن المؤشرات الايجابية لكسب ولاء الطالب هي نتيجة طبيعية للمؤشرات الايجابية لرضا الطالب إلا إن النتيجة غير المرضية لعلاقات الجامعة مع الإطراف الخارجية التي أظهرها المتغير (x22) الذي حصل على وسط حسابي اقل من المعياري بلغ (٢,٨٥) وانحراف معياري (١,٠٨) في عصر باتت فيه الجامعات تتبارى لإقامة علاقات مع جامعات أخرى لتبادل المعرفة وهذا كفيل بعدم إقبال الطلبة عليها وعلية فلابد من الاهتمام برأس المال ألزبائني من خلال الالتقاء بالطلبة والتعرف على حاجاتهم وإرضاء طموحاتهم باستمرار فضلا عن ترسيخ العلاقات مع جميع الإطراف لتبادل المعرفة ونقل المعلومات.

ء- رأس المال الاجتماعي

تشير نسب التوزيع التكراري بالجدول (٥) للمتغيرات (x25 – x32)إن معظم الإجابات كانت نحو الاتفاق والاتفاق التام باستثناء المتغير (x26) وذلك لحداثة عهدها ولضعف علاقاتها مع الإطراف الخارجية . وقد حقق هذا البعد وسطا حسابيا عاما بلغ (٣,٥٦) وانحراف معياري (١,١٥) مما يدل على تماسك عالي في العلاقة بين العاملين مما يسهل نقل المعرفة كما إن العلاقة بين العاملين والإدارة العليا تتصف بوجود درجة عالية من التعاون والثقة ومنح التشجيع للعاملين كما تتمتع الجامعة بسمعة جيدة لدى الجامعات الأخرى داخل القطر والمؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني .

هـ- رأس المال الثقافي

تشير نسب التوزيع التكراري بالجدول (٥) للمتغيرات (x33 – x40)إن معظم الإجابات كانت نحو الاتفاق والاتفاق التام باستثناء المتغير (x38) الذي اشر ضعف الجامعة في إقامة علاقات ثقافية مع المؤسسات خارج القطر وحصل هذا البعد على وسط حسابي عام قدرة (٤,٠٩) وانحراف معياري (٠,٨٦) مما يدل على وجود تأثير ثقافي متبادل بين العاملين إضافة إلى امتلاكها كادر ذو قدرات إبداعية في مجال الثقافة العامة إلا أنه يؤخذ عليها ضعف البرامج التدريبية في مجال الثقافة العامة مما يتحتم على الجامعة تشجيع مثل هذه البرامج التدريبية .

و- قياس مدى تطبيق إدارة الجودة

تشير نسب التوزيع التكراري بالجدول (٥) للمتغيرات (x41 – x52) إن اغلب الإجابات كانت نحو الاتفاق والاتفاق التام مما يدل على اهتمام الجامعة نحو تطبيق إدارة الجودة فقد حصل هذا البعد على وسط حسابي عام عالي بلغ (٤,٠٩) وانحراف معياري (٠,٨٦) باستثناء المتغير (X49) الذي حصل

على وسط حسابي ٢,٧٤ وهو اقل من الوسط المعياري وذلك لزيادة تكاليف الطلبة وضعف قدراتهم العلمية والمهنية .

٢- تحليل علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة

يعرض الجدول (٦) نتائج تحليل الارتباط بين إبعاد رأس المال الفكري وإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتتضح من المؤشر الكلي (٠,٩) وجود علاقة معنوية موجبة بين متغيرات إبعاد رأس المال الفكري مجتمعة مع بعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة وهذا يعني أنة كلما زادت إمكانية امتلاك الجامعة لإبعاد رأس المال الفكري كلما زادت إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط لكل من رأس المال البشري ورأس المال الهيكلي ورأس المال ألزبائني ورأس المال الاجتماعي ورأس المال الثقافي على التوالي ٠,٧٠,٠,٧٠ ، ٠,٦٩ ،، ٠,٥٦ ، ٠,٥١ وهذه القيم تدخل ضمن العلاقة الايجابية بين رأس المال الفكري وبين تطبيق إدارة الجودة الشاملة تحت مستوى معنوية (٠.٠٥) مما يحقق الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها.

الجدول (٦)

العلاقة بين إبعاد رأس المال الفكري وتطبيق إدارة الجودة

المتغير المستجيب / المتغير التفسيري	تطبيق إدارة الجودة
رأس المال البشري	٠,٧٠ *
رأس المال الهيكلي	٠,٧٠ *
رأس المال ألزبائني	٠,٦٩ *
رأس المال الاجتماعي	٠,٥٦ *
رأس المال الثقافي	٠,٥١ *
المؤشر الكلي	٠,٩ *

*$p \leq 0.05$
N =62

٣- تحليل اثر إبعاد رأس المال الفكري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة

يعرض الجدول (٧) تأثير إبعاد رأس المال الفكري على إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة حيث يبين تأثير إبعاد رأس المال الفكري كمتغيرات تفسيرية في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمتغير مستجيب وبدعمه قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (٥٨) وهي اكبر من قيمتها الجدولية عند درجتي حرية (٥,٥٦) وتدل قيمة معامل التحديد (R^2) (٠,٨٣) .

الجدول (٧)

تأثير إبعاد رأس المال الفكري في تطبيق إدارة الجودة

المتغير التفسيري / المتغير المستجيب	B0	البشري B1	الهيكلي B2	ألزبائني B3	لاجتماعي B4	الثقافي B5	R^2	F محسوبة	F جدولية
تطبيق الجودة	**0.894**	**0.214 *(4,98)**	**0.23 (4,95)***	**0.19 *(3,96)**	**0.13 *(3,12)**	**0.13 *(2,78)**	**0.83**	**58**	**2.44**

$P \leq 0.05, N=62, df(5;56)$

قيم t المحسوبة = (   ) *

إلى وجود اثر ذو دلالة معنوية بين إبعاد رأس المال الفكري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة مما يحقق الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها .

الاستنتاجات

١- تهتم الجامعة باستقطاب العاملين من ذوي المهارات الفنية والأكاديمية القادرة على توليد الأفكار والوصول إلى حالة الإبداع والجودة .
٢- تعتمد الجامعة أسلوب فاعل للاتصالات من خلال استخدام التقانة وأسلوب الحاسوب
٣- تمتلك الجامعة نظم معلومات حديثة إضافة إلى استخدامها تقانة المعلومات والانترنيت .
٤- تسعى الجامعة إلى كسب رضا الزبائن (الطلبة) من خلال توفير احتياجاتهم وإشباع تطلعاتهم .
٥- تسعى الجامعة إلى كسب رضا مؤسسات المجتمع من خلال تقديم قدرات علمية ومهنية كفوءة .
٦- إن رأس المال الفكري موجود في الجامعة .
٧- ساهمت إبعاد رأس المال الفكري الخمسة في تطوير رأس المال الفكري للجامعة .
٨- تقوم الجامعة بتطبيق إدارة الجودة والاهتمام بالعنصر البشري في تطبيق إدارة الجودة
٩- إن علاقة رأس المال الفكري بتطبيق إدارة الجودة الشاملة هي علاقة طردية موجبة وذات دلالة معنوية وهذا ينسجم مع الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها

١٠- يؤثر رأس المال الفكري ايجابيا وبدلالة معنوية في إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وهذا ينسجم مع الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها .

التوصيات

١- ضرورة قيام الجامعة باستثمار مواردها البشرية بالطريقة التي تسهم في تحقيق أهدافها بشكل فاعل وكفوء .
٢- تنمية القدرة على الخلق والتجديد لدى العاملين وذلك لتعزيز قدراتهم الإبداعية .
٣- ضرورة اعتماد الجامعة في شغل الوظائف ذات الصلة بالجودة على العاملين من ذوي الخبرة والعمل على تدريبهم باستمرار لزيادة قدراتهم في مجال تطبيق إدارة الجودة
٤- ضرورة توسيع نطاق الاتصال مع الزبائن من خلال فتح مواقع للجامعة على الانترنيت
٥- ضرورة ايلاء الجامعة الاهتمام المناسب لرأس المال الفكري بأبعاده لماله من أهميه من تطبيق إدارة الجودة ٠
٦- اهتمام الجامعة بشكل اكبر بتوفير المستلزمات الأساسية والخدمات الإضافية لكسب رضا الزبون .
٧- استخدام أنظمة المعلومات الإدارية التي تتميز بالدقة والحداثة والتوقيت المناسب لضمان المحافظة على أنظمة إدارة الجودة .
٨- اعتماد إلية مناسبة لتدريب العاملين في مجال الجودة وبشكل مستمر مع مراعاة ان يكون التدريب موقعيا .

المصادر

اولا : المصادر العربية

١- البرواري ، نزار عبد المجيد (٢٠٠٠) مستلزمات إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في المنظمات العراقية رؤيا مستقبلية ، مجلة المنصور ، العدد (١١) ص ٩٥ .

٢- الجهاز المركزي لتقيس والسيطرة النوعية دليل ٢٠٠٢/١٠٠٠ أنظمة إدارة الجودة – الحاوي والمصطلحات .

٣- الجهاز المركزي لتقيس والسيطرة النوعية دليل ١٠٠٢ / ٢٠٠٢ أنظمة إدارة الجودة – إرشادات التحسين المستمر .

٤- الخطاوي ، بان احمد ، (٢٠٠٣) تأثير رأس المال الاجتماعي في دعم العمل ألمنظمي لتحقيق الميزة التنافسية – رسالة ماجستير – غير منشورة . كلية الإدارة والاقتصاد . جامعة بغداد .

٥- الخطيب ، احمد ، ١٩٩٩ ، التعليم الجامعي والتحول الديمقراطي مركز الأردن للدراسات .

٦- الشبراوي ، عادل ، ١٩٩٥ ، الدليل العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة،المنظمة العربية للإعلام (شعاع) القاهرة .

٧- القزاز ، إسماعيل ، عادل عبد المالك ،٢٠٠٤ ، التباين المتوافق الايزو ٩٠٠١ ، ٩٠٠٤ خطوة باتجاه تطبيق منهجية الإدارة الشاملة للجودة ، بغداد

٨- القزاز ، إسماعيل ، عادل عبد المالك ، ٢٠٠٣ ، التقييم الذاتي وعملية التحسين المستمر بموجب إرشادات موافقة الايزو ٢٠٠٠ ، ٤٠٠١ ، بغداد .

٩- العاني ، جليل ، القزاز ، إسماعيل ، عادل عبد المالك ، ٢٠٠٢ ، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو ٩٠٠١ ، بغداد .

ثانيا : المصادر الانكليزية :

1- Allen .G.S., Attner .R.F.,& Plunkett .W.R 2002 ,"management : Meeting and exceeding customer expectation " 7th/ed ., south - western , USA .

2- Barry , Brinker ,2000 , intellectual capital : tomorrows asset , today challeng .

3- Daft . R.L., (2001) , " organization theory and Design . " 7th / ed . south wrester college publishing , Ohio .

4- Edvinssonl ,2000, some perspectives on intangibles and intellectual capital , Journal on intellectual capital , vole . I , no 1 .

5- Evans , James R.,1993 , Application production and operation management . 4th . Ed , west publishing New York USA .

6- Goestch .S. Davis ,1997 , introduction , TOM ! Production , processing & services , 2nd/ed , prentice , Hall , ice , USA .

7- HEROS ., (2003) , " intellectual capital ; managing , valuing , http :// Europe. eu . int. com .

8- ISO ,9001 :2000 , Quality management system – Requirement .

9- ISO ,9004 :2000 Quality management system – guidelines for performance improvement .

10- Ivancevich . S .M & Matteson M .T,(2002) organizational behavior and management " , 6th / ed MC Graw Hill , . USA .

11- Johansen . MR , Mouritsen .J, Larsen . H.T., & Burn (2001), Reading an intellectual capital statement " . Journal of intellectual capital , vole . 2 , NO .4. .

12- Leana . C. R.,& Van .H .T.,(1999) , " Organization Social capital and Employment practices ". Academy of management Review . vole .24 , NO .3.

13 – L. Karagewski , C .Ritz man .,1996, operations management strategic & analysis . 4th ed . Addison westee publishing com . inc USA .

14- Starovic , Dank,2003 , intellectual capital understanding corporate value UR .

15- Stewart ,Thomas ,1997 , intellectual capital , New York .

16- Roos , Gorman , Alan Bainbridge , Kristina Jobson ,2002 , intellectual capital Analysis .

17- Rose .1. , (2000) ," valuing intellectual capital ., http :// www. Trg-inc.com .